

KECEWA DENGAN PELAYANAN KESEHATAN ANDA?



Jika Anda merasa kecewa dengan suatu pelayanan kesehatan yang disediakan bagi Anda, harap berbicara dengan penyedia pelayanan Anda secepat mungkin. Seringkali inilah cara tercepat yang paling efektif untuk menyelesaikan masalah Anda.

Keluhan seringkali muncul sebagai akibat komunikasi yang kurang baik antara pasien dan penyedia pelayanan kesehatan mereka. Kalau Anda mengungkapkan keprihatinan Anda, pada umumnya penyedia pelayanan kesehatan Anda akan berupaya mengatasinya. Saran-saran mengenai cara menyelesaikan masalah Anda secara langsung dengan penyedia pelayanan Anda dapat diunduh dari situs web www.hccc.nsw.gov.au/publications.

Jika Anda kurang puas dengan tanggapan penyedia pelayanan Anda, sebaiknya menghubungi Inquiry Service (Pelayanan Pertanyaan) dari Health Care Complaints Commission (Komisi Keluhan Pelayanan Kesehatan) pada (02) 9219 7444 atau bebas pulsa pada 1800 043 159.

Jika pelayanan Anda menyangkut serangan seksual atau fisik atau berkaitan secara langsung dengan kesehatan atau keselamatan seseorang, maka Anda harus segera menghubungi Komisi tersebut.

Apakah Health Care Complaints Commission itu?

Health Care Complaints Commission itu adalah suatu badan independen yang menangani keluhan mengenai pelayanan-pelayanan kesehatan yang tersedia di negara bagian NSW.

Komisi ini tidak memihak dan bertindak untuk melindungi kesehatan dan keselamatan umum.

Wewenang Komisi diuraikan dalam *Health Care Complaints Act (Undang-undang Keluhan Pelayanan Kesehatan) 1993*.

Siapa yang boleh mengajukan keluhan?

Siapapun boleh mengajukan keluhan, apakah seorang:

- pasien yang telah menerima pelayanan kesehatan tersebut
- orang tua atau wali
- saudara, teman atau wakil yang dipilih oleh pasien tersebut
- penyedia pelayanan kesehatan atau orang lain yang berkeprihatinan.

Siapa yang boleh saya keluhkan?

Komisi menangani keluhan tentang penyedia pelayanan kesehatan manapun di negara bagian NSW, termasuk:

- praktisi terdaftar seperti dokter, perawat dan dokter gigi
- penyedia pelayanan yang tidak terdaftar seperti ahli akupunktur, ahli naturopati, ahli psikoterapi
- badan-badan pelayanan kesehatan seperti rumah sakit atau pusat kesehatan umum atau swasta

Bagaimana caranya mengajukan keluhan?

Keluhan Anda kepada Komisi harus tertulis. Anda dapat mengunduh formulir keluhan dari situs web kami www.hccc.nsw.gov.au atau Anda dapat menulis surat biasa saja.

Sebelum menulis keluhan, mungkin Anda ingin menghubungi Pelayanan Pertanyaan Komisi pada (02) 9219 7444 atau bebas pulsa pada 1800 043 159 untuk membicarakan keprihatinan Anda. Kadang-kadang ada cara yang lebih cocok dan lebih cepat untuk menyelesaikan masalah Anda dari pada mengajukan suatu keluhan resmi. Staf Pelayanan Pertanyaan akan memberitahukan Anda cara terbaik untuk mengatasi masalah Anda.

Jlka Anda mengalami kesulitan menyampaikan keluhan Anda secara tertulis, Anda dapat minta bantuan dari staf Pelayanan Pertanyaan.

Komisi menggunakan pelayanan juru bahasa untuk membantu orang yang bukan penutur asli bahasa Inggris. Bila Anda membutuhkan juru bahasa, harap hubungi Translating and Interpreting Service (Pelayanan Penerjemahan dan Juru Bahasa – TIS Nasional) pada **131 450** dan minta disambungkan pada Health Care Complaints Commission pada **1800 043 159** (hari Senin sampai Jum'at 9 pagi - 5 sore).

Informasi apa yang perlu saya cantumkan dalam keluhan saya?

Pada umumnya suatu keluhan tertulis harus menceritakan dengan jelas garis besar peristiwa yang sebenarnya terjadi, di mana dan kapan terjadi, dan siapa yang terlibat.

Harap lampirkan informasi tambahan apapun dan salinan dari dokumen-dokumen lain yang berkaitan dengan keluhan tersebut.

Sertakan informasi tentang segala tindakan yang telah Anda ambil untuk menyelesaikan keprihatinan Anda.

Apa yang akan terjadi kemudian?

1. Setelah Komisi menerima keluhan Anda, Anda akan diberitahu secara tertulis dan diberitahukan pula nomor telpon petugas kasus Anda.
2. Biasanya, Komisi akan menyampaikan salinan keluhan Anda kepada penyedia pelayanan kesehatan supaya mereka berkesempatan menanggapi keluhan tersebut.
3. Komisi mempunyai waktu 60 hari untuk menilai keluhan Anda. Untuk itu informasi yang diberikan akan dipertimbangkan dan mungkin informasi relevan lebih lanjut akan diperoleh, misalnya catatan medis.

Penting:

Jika Anda percaya bahwa memberitahu penyedia pelayanan akan membahayakan seseorang atau merugikan suatu penyelidikan, harap Anda terangkan dengan jelas dalam keluhan tertulis Anda.

Hasil apa yang dapat saya harapkan?

Komisi akan menentukan cara terbaik mengurus keluhan Anda setelah semua informasi relevan telah selesai dinilai.

Ada berbagai pilihan yang tersedia bagi Komisi. Petugas kasus Anda akan menghubungi Anda untuk memberitahukan keputusan penilaian.

Semua pihak terkait akan diberitahu secara tertulis mengenai keputusan penilaian dalam waktu 14 hari setelah pengambilan keputusan.

Informasi lebih lanjut

Untuk informasi lebih lanjut mengenai Komisi harap kunjungi situs web www.hccc.nsw.gov.au.

Hubungi Komisi

Jika Anda ingin membicarakan salah satu dari usulan di atas, harap hubungi Pelayanan Pertanyaan dari Health Care Complaints Commission.

Alamat kantor
Tingkat 13, 323 Castlereagh Street,
SYDNEY NSW 2000

Jam kerja
9.00 pagi sampai 5.00 sore hari Senin
sampai Jum'at

Alamat pos
Locked Mail Bag 18
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

Telpon: (02) 9219 7444
Saluran bebas bea tol di NSW:
1800 043 159
Fax: (02) 9281 4585
Email: hccc@hccc.nsw.gov.au

Orang yang menggunakan mesin tik telpon harap panggil (02) 9219 7555

Pelayanan Juru Bahasa

Bila Anda membutuhkan juru bahasa harap hubungi Translating and Interpreting Service (TIS Nasional) pada **131 450** dan minta disambungkan pada Health Care Complaints Commission pada **1800 043 159** (hari Senin sampai Jum'at 9 pagi - 5 sore).